

Le management par la terreur en 10 leçons

Sylvain Cascarino

Septembre 2002


SOME RIGHTS RESERVED



Sommaire :



Leçon 1 : l'image

Le façonnement de l'image est certainement la base, le socle sur lequel tout l'édifice pourra se construire. Elle représente l'élément fondateur du Business Model constituant toute société, toute organisation inspirée du management par la terreur.

L'idée est en fait de réussir à créer une image externe de prestige et d'excellence associée à la société, et de capitaliser sur cette dernière. La communication sera focalisée sur le fait que le prestige de l'entreprise provient avant tout de l'excellence de ses collaborateurs, qui, triés sur le volet font partie d'une élite. Ainsi, conviendra-t-il de faire comprendre au candidat potentiel que son entrée au sein de la société le ferait accéder à une certaine caste d'intouchables : les meilleurs parmi les meilleurs. L'opportunité qui se présente au candidat doit être ressentie comme inestimable, une chance de marcher sur les chemins futurs de la gloire, de la réussite.

En réalité, on offre aux collaborateurs la promesse de la reconnaissance sociale, qui se caractérise par l'offrande d'un statut social se matérialisant à deux niveaux complémentaires et distincts :

- l'appartenance à une entreprise prestigieuse flatte l'ego du collaborateur et est un élément déterminant de sa valorisation personnelle
- l'argent qui offre pouvoir et contribue à la valorisation personnelle du collaborateur ainsi qu'à son image auprès d'autrui

On joue donc ici sur l'ambition et la cupidité des individus qui devront donc être triés sur le volet. En fait contre la promesse de la reconnaissance sociale un grand nombre de personnes cultivées et éduquées sont prêtes à donner en échange une partie de leur liberté, de leur plein arbitre. C'est un peu d'ailleurs ce que nous révélait déjà Doistoievski dans les Frères Karamazov, lorsque Jésus de retour sur terre se voit de manière très cynique répliquer par le Grand Inquisiteur que l'ensemble de la société fait le choix de l'abandon de la liberté contre la promesse du bonheur, contre l'espoir de délivrance de ce dernier. Ici, l'analyse est la



même, sauf que l'on offre aux gens les plus ambitieux, les plus superficiels la promesse de leur bonheur ultime : la reconnaissance sociale.

On le comprend bien, le choix initial des hommes, leur recrutement est un facteur clé de succès. Les personnes n'étant pas prêtes à faire un certain nombre de sacrifices devront être écartées. A cet effet, il paraît d'ailleurs préférable d'embaucher de jeunes éléments, fraîchement sorti de leurs études. En effet, ces derniers sont plus facilement malléables, formatables, ayant, pour la plupart été couvés lors de leur période étudiante à l'abri dans une bulle, ils sont encore naïf et plein d'espoir sur le monde du travail.

Mais comme nous le verrons dans un chapitre ultérieur, certains peuvent toujours passer entre les mails du filet, il conviendra de pouvoir se débarrasser de ces gêneurs de manière subtile, presque naturelle, sans mettre le quelconque grain de sable dans la belle mécanique (la broyeuse invisible) mise en place (voir à cet effet le chapitre 9).



Leçon 2 : l'illusion des rapports

Une fois que le décor est planté, que l'hameçon a pris, que le candidat a fait le premier pas et qu'il a souhaité adhérer au projet commun, il convient de l'intégrer de la manière la plus subtile en créant l'illusion de rapports conviviaux, sincères, presque paternalistes entres tous les collaborateurs, et ce quelque soit leur niveau hiérarchique.

Il faut tenter de transmettre une première impression d'appartenance à une grande famille, où la fraternité, l'entraide sont des valeurs prépondérantes et unificatrices qui lient l'ensemble des individus se reconnaissant dans la firme et son projet. Il faut susciter, amplifier le désir d'appartenance au groupe, à la société qui est plus qu'un lieu de travail, mais une source d'émancipation, porteuse de valeurs communes et réunissant des personnes portées vers un idéal. Une vision anime les dirigeants : un certain despotisme éclairé qui nous le verront plus tard justifie beaucoup de mauvaises actions et de souffrance acceptées par les collaborateurs de par leur acceptation de la promesse initiale.

Comment mettre en place de tels rapports :

- Le tutoiement doit être de mise, même avec les plus hauts dirigeants de l'entreprise, car il insinue que l'ensemble des protagonistes sont au même niveau malgré les différences hiérarchiques et surtout il induit une certaine convivialité illusoire dans les rapports : on tutoie son boss comme on tutoierait un ami.
- Les pots réguliers offerts par la société : l'objectif est ici d'inciter les gens à discuter entre eux, du travail bien sûr, de la société et de la chance que l'on a d'en faire partie. Ces pots devront être organisés de préférence le vendredi soir, pour perdre le moins de productivité possible (ensuite les gens rentrent chez eux pour le WE) mais surtout parce que c'est le moment où les individus sont les plus disponibles mentalement, le plus joyeux en fait, de part l'imminence du week end qui détend toujours les esprits. A ces pots, il conviendra de s'assurer de la présence régulière de quelques boss (par roulement) pour que les subordonnés se sentent



obligés de participer à ces pots. En effet, ils se devront d'être présent pour se montrer et surtout montrer qu'ils adhèrent complètement à la structure.

- Les grands plus incontournables : les séminaires et les sorties de groupe, présentes pour fédérer les troupes et rappeler l'esprit de corps indispensable à la bonne marche de l'entreprise.

Après une période d'euphorie, tout salarié normalement constitué s'aperçoit de la supercherie, de l'illusion des rapports, mais il comprend vite que cette illusion ne peut être dénoncée car tout a été mis en place (voir chapitres suivants) pour établir une certaine loi du silence qui devient la règle tacite principale.



Leçon 3 : une organisation de type stalinienne

Il faut mettre en place une structure hyper organisée, où tout est méticuleusement pensé, où rien n'est laissé au hasard. L'organisation doit être structurée de telle manière que l'individu ait un rôle étroit bien défini au sein de l'édifice. L'objectif est en fait d'annihiler toute créativité, d'éteindre toute initiative pour empêcher une personnalité de sortir du rang et ainsi mettre en péril tout l'édifice.

Chacun doit rester à sa place, aucune tête ne doit dépasser, et l'organisation de la structure doit aider à atteindre ce but, qui est, nous le comprenons bien, la base du contrôle des subordonnés, de leur esprit et donc du pouvoir dans l'entreprise.

Les maîtres mots doivent être :

- discipline
- rigueur
- statu-quo

par opposition aux mots tabous à bannir du sémantique vocable de l'entreprise :

- créativité
- initiative
- changement

La conception ici présente se rapproche de l'analyse faite par Platon de la cité idéale où chaque groupe d'individus a son utilité, sa fonction propre. Dans la cité de Platon, les artistes (poètes, musiciens…) sont exclus car ils mettent en péril la société toute entière. En effet, la passion qui les anime, porteuse de créativité, d'initiative, de changement est dangereuse pour la pérennité de l'ordre, du pouvoir établi… Seule la raison est susceptible de maintenir l'ordre et l'édifice élaboré.



Comment créer une telle organisation :

- il convient tout d'abord de mettre en place une hiérarchie imposante, une véritable stratification à tous les niveaux doit être mise en place. Dans l'absolu, une stratification par année d'ancienneté (comme à l'école) serait idéale, avec un passage au grade supérieur (en classe supérieure) tous les ans, permettant de tendre une carotte annuelle à l'individu et de pousser au maximum l'idée d'une organisation hiérarchisée. En plus une telle méthode permet de capitaliser sur une organisation, un système de pensée qui a fait ses preuves auprès des subordonnés, système qu'ils ont inconsciemment complètement intégré par habitude et donc auquel ils n'auront aucun mal à se soumettre en milieu professionnel : le milieu scolaire. Par cette méthode on induit de manière implicite que comme à l'école, on passe en année supérieure si on travaille bien et que l'on s'intègre bien au système. Avec pour objectif à long terme l'obtention du diplôme final, ici symbolisé par l'intégration de la caste des dirigeants, qui doit permettre à l'individu de se libérer du système,
- une répartition minutieuse des tâches : selon le grade, le positionnement hiérarchique, chacun doit avoir un rôle clairement défini et borné : l'idée est ici celle d'un taylorisme moderne adapté aux activités immatérielles (avec les gains de productivité inhérents à ce type de système),
- une logistique millimétrée, qui doit donner le ton : on ne doit pas perdre de temps. Ainsi, par exemple, la cantine doit-elle être sur place, accueillante, conviviale mais pas trop grande, pour obliger les gens à laisser leur place aux autres et ainsi à ne pas trop tarder (principe d'un nombre de places limitées obligeant un roulement rapide pour permettre à tout le monde de se restaurer. La cafétéria devra également être accueillante pour que les gens s'y sentent bien, mais on pourra de manière très efficace, l'entourer d'une verrière. En effet, une verrière permet d'aérer la pièce, de la rendre plus lumineuse, d'offrir un espace d'évasion par son ouverture sur le monde extérieur ; mais surtout, par beau temps, il fait vite très chaud sous une verrière, ce qui incitera les collaborateurs à ne pas trop tarder, de même par mauvais temps le manque de lumière incitera également les collaborateurs à ne pas s'éterniser.

Une fois le cadre mis en place nous pouvons passer à la manipulation discrète des esprits…



Leçon 4 : la paranoïa

Le sort en est jeté, la première phase d'acclimatation des esprits est mise en place : une adhésion consentie à un projet (leçon 1), des relations basées sur une illusion et une certaine hypocrisie non dénoncée grâce à la loi du silence imposée (leçon 2), une structure organisée de telle manière que l'encadrement et le contrôle des subordonnés soit possible (leçon 3). Il convient désormais de passer à la réelle phase de manipulation mentale, d'influence psychologique des esprits, pour pouvoir tirer un profit maximum de leurs efforts de leur travail, de les pousser dans leurs derniers retranchements, les obliger à se dépasser pour le bien de l'entreprise bien sûr, mais avant tout pour survivre.

L'objectif est de créer un climat où tout le monde s'observe, se surveille, où chacun limite l'autre et donc le contrôle : il faut créer un véritable esprit latent de paranoïa de chacun envers les autres, de chacun contre le système. Les gens doivent se sentir menacés par leur voisin, qui n'hésitera pas à les sacrifier pour monter dans la hiérarchie.

Comment réaliser une telle prouesse ?:

- l'agencement des bureaux des collaborateurs joue un rôle essentiel. Seuls les dirigeants doivent avoir l'honneur de posséder un bureau individuel (le bureau sera ainsi le symbole de la progression hiérarchique de l'individu, un symbole de pouvoir, de reconnaissance). Ainsi, le système préconisé est celui des staffs pour l'essentiel des subordonnés.
- Dans une staff, les bureaux devront être disposés de telle manière que chacun puisse observer les autres (il y a ici un véritable travail de réflexion à effectuer pour optimiser le système et assurer sa pleine efficacité, en plaçant par exemple cote à cote des personnes qui ne s'apprécient pas beaucoup pour éviter tout copinage…). Le principe est le suivant : l'œil inquisiteur d'un individu limitera forcément le comportement d'autrui et ainsi toute tentative d'émancipation de ce dernier.



- Dans une telle configuration où tout le monde est dans la même staff, les personnes limiteront d'elles mêmes leur nombre de coup de fil personnels (= gain de productivité) ou de consultation d'internet, mieux encore les horaires seront mieux respectés puisque chacun sait à quelle heure arrive ou part son voisin de staff.

On le voit bien avec cette méthode, chacun devient, par son regard inquisiteur, un agent malgré lui du système, à la fois victime et bourreau. Les éléments des leçons précédentes contribuent à l'intégration inconsciente de la paranoïa induite par ce système, ainsi chacun a peur, ce qui oblige tout le monde à être irréprochable.

Pour aider à créer cette paranoïa, les dirigeants doivent passer régulièrement dans les staffs, de manière impromptue, à des horaires variables, mais plutôt tôt le matin ou tard le soir, comme si de rien n'était pour discuter avec untel ou untel d'un dossier et ainsi repérer qui est présent et qui ne l'est pas…

A ce stade, on contrôle les esprits par une certaine pression psychologique, une certaine paranoïa qui devra être entretenue par une compétition ouverte et renouvelée entre les collaborateurs.



Leçon 5 : la compétition entre les collaborateurs

Maintenant que l'individu se sent encadré, formaté, placé au sein de la structure, qu'il sent tout son poids écrasant et oppressant qui l'oblige à perpétuellement rentrer dans le rang, maintenant que la structure en elle-même a crée une certaine paranoïa de chaque individu envers ses collègues, ses supérieurs, il convient d'enfoncer le clou en créant une compétition larvée entre les salariés.

L'objectif avoué est ici de tirer le profit maximum des subordonnés, de les mettre en risque et d'ainsi les obliger à donner le meilleur d'eux-mêmes, à se surpasser, car se sachant menacés ils n'hésiteront pas à rentrer en guerre, à tout faire pour survivre et ne pas se laisser supplanter par autrui.

Encore une fois, la compétition instaurée entre les collaborateurs ne doit jamais être officielle, elle doit rester larvée. Il doit toujours y avoir un décalage entre le discours des dirigeants et la réalité des faits. Ce décalage discours/réalité, sur lequel nous reviendrons plus tard, est certainement l'une des bases de notre système où l'illusion d'une organisation saine doit perpétuellement être véhiculée pour permettre une influence larvée, malsaine, inconsciente.

Une nouvelle fois se pose la question des moyens d'atteindre notre objectif, à cet effet, plusieurs points peuvent être relevés de façon pertinente :

Dès l'entrée dans l'entreprise cet esprit de compétition doit être ressenti par le salarié. On pourra ainsi profiter de la période d'essai pour mettre « les clients » au révélateur et ainsi faire une première sélection. L'idée est d'embaucher deux fois plus de personnes qu'il n'y a de postes disponibles à moyen terme et ainsi de virer la moitié des entrants en fin de période d'essai (le mieux étant une période d'essai de 3 mois renouvelée automatiquement). Une telle tactique n'a que des avantages pour l'entreprise : elle permet d'obtenir à moindre coût des intérimaires de luxe (concernant les personnes qui se feront éjecter en fin de période d'essai)



et ainsi une plus grande flexibilité du travail, mais surtout elle met la pression d'entrée de jeu sur les nouveaux entrants qui comprennent rapidement qu'ils doivent se surpasser et faire mieux que leur petit camarade pour rester. Officiellement bien sûr, il y a de la place pour tout le monde et seules les rares personnes qui ne rentrent pas dans l'esprit, dans la culture de l'entreprise seront susceptibles d'être remerciées. Dans les faits, les nouveaux entrants sont très vite mis au courant par les anciens, qu'en règle générale, la moitié des nouveaux sont débarqués en fin de période d'essai contre leur gré.

Ainsi, dès le départ, le voisin devient un concurrent, un ennemi potentiel qui peut causer notre perte. Il faudra donc le tenir à distance et le dépasser, se surpasser pour atteindre notre objectif de progression au sein de l'entreprise.

Une fois la période d'essai passée, la compétition continue entre les survivants, qui seront éliminés un à un (ou s'élimineront entre eux) car un seul peut survivre et accéder au nirvana : devenir dirigeant, véritable demi-dieu vivant qui aura réussi à surmonter, héroïquement, tel Hercule, tous les obstacles, aura bravé toutes les tempêtes… En fait, il aura vite compris que sa réussite passe par l'échec de ses contemporains et que c'est en leur marchant dessus (mais toujours avec classe, prestance et sourire) qu'il arrivera à s'élever.

Seconde étape de la compétition, le passage en année supérieure, qui devra bien entendu, laisser sur le coté un ou plusieurs candidats pour bien faire ressentir aux heureux élus qu'ils sont des survivants, que leurs efforts ont payé et qu'eux seuls ont conquis le droit de continuer l'aventure sur la route dorée du succès… Mais pour raviver de belle manière la flamme guerrière, il conviendra de donner aux survivants des rémunérations attrayantes (véritable nerf de la guerre) symbolisant leur changement de statut, mais différenciées pour susciter la jalousie, l'envie et donc la compétition. Le choix des personnes les mieux rémunérées pourra se faire sur des critères divers en privilégiant, peut être, l'intégration des candidats, leur foi en le projet plutôt que leurs compétences techniques intrinsèques…



Leçon 6 : la gestion de l'information

Là encore, nous abordons une thématique essentielle de notre projet : la gestion de l'information, qui reste une donnée fondamentale. On entend ici par gestion de l'information, la gestion du savoir mais aussi la gestion de la communication tant interne qu'externe.

La gestion du savoir au sens général est une réelle source de pouvoir, en tous les cas elle représente un avantage décisif. Il ne faut pas trop en montrer (en terme technique) aux débutants pour les inciter à rester pour apprendre, se former dans la durée. Il faut savoir distiller à bon escient le savoir, les procédés, le savoir-faire de l'entreprise tout au long de la carrière du collaborateur au sein de la firme. En fait, l'apprentissage doit être conçu de manière exponentielle selon les années de présence au sein de l'entreprise, ce qui représentera un facteur d'emprise sur le candidat qui pour aller au bout de son parcours intellectuel et de formation devra réussir à rester le plus longtemps possible. La gestion du savoir sera aidée par le phénomène de paranoïa instauré entre les individus (voir leçons précédentes) car personne ne voudra divulguer d'information à son collègue, de peur de perdre un avantage sur lui et donc de se voir dépasser et finalement écarté par ce dernier. On le voit bien, la compétition, la paranoïa créent une véritable loi du silence…

La gestion de la communication est, elle aussi, déterminante :

- Il faut savoir, tout d'abord maîtriser l'image externe donnée de l'entreprise. Cette dernière maintient l'attractivité de la firme et surtout maintient la soumission des subordonnés. En effet, c'est dans un premier temps l'image prestigieuse de l'entreprise qui a attiré les candidats et les a incité à adhérer au projet commun (voir leçon 1). En externe l'objectif est de toujours véhiculer cette image enlevée et idyllique.
- En interne, les dirigeants se doivent de toujours véhiculer une image pleine de sérénité, de calme, un message de stabilité : la firme marche bien, elle possède les meilleurs éléments et son devenir ne sera que radieux. Les mauvaises nouvelles devront être écartées d'un revers de la main ou dans le pire des cas minimisées.



Ainsi aucune incertitude, aucun doute ne peut être perceptible et ne doit être ressenti par les collaborateurs, le chemin est tracé et suivi, sans embûches, comme prévu initialement. On le voit bien, le discours officiel rempli de sérénité et d'apaisement est en contradiction totale avec la réalité immédiate des collaborateurs : en effet, la situation personnelle de chacun est précaire, la sérénité laisse le pas à la crainte, la nervosité, la peur : peur de l'avenir, peur d'autrui, peur de soi-même (de ne pas être à la hauteur mentalement, physiquement). En réalité c'est cette peur que l'on tente par notre modèle de créer, car cette dernière nous permet de contrôler les esprits et de les obliger à donner le meilleur d'eux-mêmes. De plus, la contradiction entre le discours officiel et la réalité des salariés empêche toute rébellion, car on donne l'impression que tout va de soi et qu'ains,i si il y a un problème, il ne peut venir que de l'individu isolé et non de la structure en elle-même.



Leçon 7 : une dévalorisation psychologique permanente

Toutes les pièces du puzzle se mettent en place pour aboutir à un véritable contrôle des esprits et donc à une efficience sans précédent de la structure et de ses obligations. Le système une fois mis en place, il convient désormais d'étudier les ficelles permettant la pérennisation du processus pour empêcher toute remise en cause de ce dernier. La solution au maintien de l'ordre se trouve dans une dévalorisation psychologique permanente des subordonnés.

L'objectif est en fait d'éviter toute rébellion, toute émancipation non contrôlée des salariés. Il faut réussir à doser encouragements, parfois flatterie pour rassurer et satisfaire l'ego de la personne, qui comme tout à chacun est en quête de reconnaissance, et dévalorisation psychologique pour assurer le contrôle de la personne en l'empêchant de se croire capable de progresser en dehors du système. Il faut en fait maintenir l'estime de soi que possède la personne tout en lui faisant comprendre que son salut ne peut passer que par et à l'intérieur de la structure.

La question est maintenant de savoir comment atteindre un tel objectif ? A cet effet, plusieurs pistes peuvent être explorées :

- Dès l'intégration de la nouvelle recrue, on pourra alterner travail intéressant, valorisant justifiant l'entrée dans l'entreprise, l'ambition et l'espoir des collaborateurs (surtout au début, ce qui réconfortera la personne dans son choix et lui servira de point de repère initial) et travail un peu moins reluisant (photocopies, pointage, téléphone, typing…). Le travail dévalorisant est profitable à l'entreprise à plusieurs points de vue : il est tout d'abord fort rémunérateur et surtout il permet de remettre le collaborateur à sa place, d 'éviter qu'il ne s'enflamme, lui faire comprendre combien petit il est par rapport à la grandeur de l'édifice et qu'il lui reste beaucoup ce chemin à parcourir pour devenir enfin grand parmi les grands. Une nouvelle fois, il faudra opérer une gestion subtile dans le choix des « jobs » proposés pour maintenir le candidat toujours éveillé. En effet, dès qu'un certain fléchissement, qu'un certain découragement se fait sentir suite à un travail proposé



rébarbatif il convient de proposer un travail beaucoup plus flatteur et valorisant. Tout l'art des dirigeants sera de savoir flirter en permanence avec les limites du tolérable. Comme le précisait déjà Machiavel, le Prince ne doit jamais dépasser le seuil de violence tolérable par le peuple sous peine de voir son pouvoir vaciller.

- De même il conviendra d'opérer de la même manière en ce qui concerne la gestion des compliments et satisfecit adressés aux collaborateurs. Ainsi, de temps en temps seulement devront être donnés des compliments aux subordonnés (par exemple dans des périodes de découragement…) pour les remotiver et les maintenir à un niveau adéquat d'efficacité. Mais ils devront être délivrés avec parcimonie, en revanche les réprimandes devront être automatiques à chaque fois que le travail n'est pas à la hauteur des exigences. Ainsi il conviendra de faire comprendre aux salariés que le travail excellent va de soi au sein de l'entreprise puisque l'excellence est le critère de recrutement essentiel des entrants et qu'ainsi il n'est pas utile de féliciter la personne lorsque le travail est accompli de belle manière puisque c'est la moindre des choses.

Cette maîtrise permet un certain contrôle des esprits, car le fait d'être toujours entre deux eaux, entre confusion, irritation, rabaissement et valorisation, intérêt, implication induit un véritable relâchement des défenses du collaborateur par une usure psychologique permanente et récurrente, qui est d'ailleurs favorisée par tous les éléments mis en place dans les leçons précédentes.



Leçon 8 : de la gestion subtile des tests, punitions et récompenses

Après avoir opéré dans l'ombre et façonner depuis les coulisses l'ensemble du spectacle, nous abordons une étape plus active, plus visible et donc plus difficile à gérer car plus frontale : le recours aux différents tests, récompenses et punitions y étant rattachées.

L'objectif est de mettre à l'épreuve le collaborateur pour exacerber son esprit de compétition, son impression de paranoïa, pour l'obliger à se surpasser à tout moment. Il faut par ces procédés lui faire ressentir la précarité de sa situation, lui faire admettre qu rien n'est acquis jusqu'à l'accession au statut suprême et qu'ainsi il se doit de toujours rester concentré, attentif, sur le qui vive.

Ainsi devra-t-on procéder à plusieurs types de tests :

- des tests de compétences : en donnant dans un premier temps un travail dévalorisant et sans responsabilité pour, d'un seul coup, confier un gros dossier au candidat, avec une forte responsabilité (une fois n'est pas coutume, la hiérarchie n'est, ici, pas respectée). Le principe est de placer le salarié de façon soudaine et inattendue en risque, sans filet de sauvetage, pour le placer devant ses responsabilités et voir ce qu'il a vraiment dans le ventre (observer et tester sa résistance au stress et à la pression).
- Des tests de motivation :
    - on pourra ainsi, par exemple, appeler le subordonné en lui demandant de trouver toutes les infos disponibles sur tel sujet en un délai très court (et quasiment impossible à tenir) pour l'appeler quelques minutes avant la fin de l'ultimatum pour lui signifier que finalement le dossier n'a plus de caractère d'urgence,



- on pourra également proposer au candidat quelques régulières séances abrutissantes de reprographie (photocopies, binding…) qui font toujours extrêmement plaisir à la personne concernée,
- on pourra encore confier un travail au collaborateur en lui spécifiant qu'il n'y a pas de délai spécifique. Ensuite le supérieur du délégataire pourra habilement convoquer le salarié quelques heures après la délégation pour savoir où il en est et ainsi lui mettre la pression.

Bien entendu il faudra accorder quelques récompenses avec parcimonie pour encourager le candidat, mais surtout pour donner envie aux autres en ainsi renforcer l'esprit de compétition. Le principe est encore celui évoqué dans les chapitres précédents de récompenses différenciées selon les individus avec de préférence des critères de choix autres que celui de la compétence intrinsèque du candidat : on privilégiera à bon escient les éléments qui rentrent le plus dans le moule et qui ainsi montrent l'exemple.

En ce qui concerne les punitions, bien entendu, l'éventail est assez large et s'étend ainsi de la plus petite des sanctions jusqu'à l'éviction définitive du mauvais élément (voir en ce sens le chapitre suivant : se débarrasser des gêneurs). On pourra ainsi :

- confier un travail dévalorisant de plus longue durée qu'à l'accoutumée pour responsabiliser le salarié. On pourra même enfoncer le clou en présentant au candidat la mission comme une mission de confiance
- faire courir une rumeur stipulant qu'un subordonné est dans le collimateur de la direction pour telle ou telle raison (insuffisance de résultat, comportement…). Une telle rumeur remontra forcément aux oreilles du candidat qui dans le contexte de la structure mise en place se sentira obliger de réagir et d'améliorer le point défaillant. La rumeur est en fait un efficace moyen pour recadrer un salarié sans avoir à lui dire en face ses 4 vérités, on évite ainsi un conflit direct aux résultats toujours aléatoires. En fait on règle le problème sans trop se salir les mains.
- Enfin, on pourra toujours donner une augmentation inférieure à la moyenne pour les candidats, ce qui dans le contexte de notre structure sera subi comme un véritable affront.



Leçon 9 : se débarrasser des gêneurs

Tout est désormais en place pour instaurer un véritable management par la terreur, qui se nourrit de la peur provoquée et nourrie par les dirigeants. Le tableau officiel dépeint par la communication, l'attitude des individus est idyllique et respire la sérénité. En coulisses rien n'est laissé au hasard pour aboutir au contrôle larvé des esprits.

Il arrive cependant que quelques individus ne s'intègrent pas au groupe, ou à un moment donné lâchent prise et n'adhèrent plus au projet d'entreprise. De tels individus sont potentiellement dangereux pour la pérennité de la firme car, par leur attitude, ils montrent le mauvais exemple et peuvent essayer de faire germer un esprit de rébellion contre la structure si chèrement mise en place. Comme nous l'avons évoqué précédemment, l'ordre et la stabilité sont deux données cruciales sur lesquelles repose l'édifice et rien ne doit pouvoir les remettre en cause, c'est ainsi que les gêneurs devront être rapidement identifiés et mis hors d'état de nuire.

Les individus ne rentrant pas dans le moule doivent être écartés rapidement et de manière brutale, pour montrer l'exemple (faire peur aux autres salariés, leur faire craindre pour leur place et ainsi les remotiver pour donner leur maximum). Officiellement, de telles évictions seront toujours le fruit de cas isolés, de problèmes personnels d'individus pas assez compétents ou inadaptés au type de job proposé. Le message ainsi véhiculé montre que le problème apparu résulte de la personne elle-même et en aucun cas de la structure. La firme est en fait plus importante que l'individu, sorte de société communiste où l'individu n'est rien, seul le groupe est important. Le rapprochement avec le système communiste est à bien des égards éloquent, en effet, c'est ici une idéologie mystificatrice qui semble justifier énormément de situations intolérables et comme dans le système communiste, c'est en fait une élite (les dirigeants du parti) qui tire les ficelles et s'octroie l'ensemble des avantages et fruits générés par la structure dans son ensemble.



Là encore, l'éviction des gêneurs se fera de manière subtile et détournée. Il ne devra jamais y avoir d'attaques frontales, seulement des attaques par derrière ou sur les côtés. Il faut frapper sur le point faible de l'adversaire, sans qu'il ne puisse s'apercevoir d'où provient le coup. Le seul moyen est donc de lui mettre devant les yeux une réalité tronquée et de le surprendre, de le toucher dans son angle mort.

L'objectif est donc de mettre une pression psychologique importante sur le candidat, avec pour objectif final de le faire craquer, de le broyer pour ainsi s'en séparer à moindre coût (l'inciter à la démission). A cet effet plusieurs techniques sont envisageables :

- 1ère étape l'isolement : en lançant une rumeur stipulant que le subordonné est sur la sellette et dans la ligne de mire des dirigeants, on suscite la peur de l'intéressé et dans le contexte de la paranoïa ambiante, on le transforme en paria. A cette étape, le doute s'installe de toutes parts, le regard des individus changent, l'incertitude règne et devient source de déstabilisation
- 2nd étape on ne progressivement et sans justification de moins en moins de travail à l'individu. Ainsi l'isolement devient visible, la rumeur semble se confirmer, la pression psychologique augmente. Ensuite on attend une réaction de l'intéressé pour lui demander de partir. On lui laisse quelques mois pour se recaser et au delà d'une certaine période on trouve un arrangement avec lui, si il n'a pas encore craqué (silence réciproque scellé par accord).

Cette technique est la plus simple et la moins brutale, car ensuite on peut toujours lancer une cabale contre l'intéressé, ternir son image (par le biais de rumeurs notamment), lui donner uniquement du travail dévalorisant et de grande ampleur et toujours avec le sourire, l'apparence que tout va bien… On peut aller très loin dans la guerre psychologique, mais ceci s'évalue au cas par cas…



Leçon 10 : de l'attitude des dirigeants

Pour que la boucle soit bouclée, que la structure trouve toute sa justification aux yeux des subalternes il faut pouvoir intégrer, de manière régulière de nouveaux dirigeants en provenance du sérail.

Au final il convient d'accepter parmi le saint des saints après des années d'épreuves et de souffrances, un nombre restreint mais réel d'individus pour ainsi entretenir l'espoir, le mythe, l'ambition des subordonnés et ainsi continuer de mettre de l'eau au moulin.

Le choix des nouveaux élus est bien entendu crucial. Le profil doit être le même que le vôtre : des gens avides d'argent et de pouvoir, prêts à tous les sacrifices pour arriver au sommet, mais assez malins et sans pitié pour avoir réussi à se faufiler, à écraser et tuer quelques camarades en route pour profiter de leur appui pour s'élever.

Mais même parmi l'élite, la compétition devra être maintenue pour ainsi éviter tout relâchement, assurer l'ordre et donc maintenir efficiente la structure (il faut en fait éviter que les nouveaux dirigeants ne se relâchent de trop et ne recrachent ces années de turpitudes en arrivant au sommet).

Ainsi, une hiérarchie doit-elle encore exister parmi les dirigeants et un semblant de progression parmi elle assuré, jusqu'à devenir le numéro 1, le Big Brother qui ne devra être qu'un pantin, articulé, manipulé par un groupe très restreint de personnes (par exemple les fondateurs de la structure qui auront digéré complètement ces quelques leçons). Quelques dirigeants de haute volée dirigent donc dans l'ombre, sans jamais se dévoiler, se démasquer au grand jour, car ils ont appris que la gloire ne se pérennise pas dans la médiatisation, ils auront totalement compris et intégré les principes fondamentaux de ce manuel basés sur la manipulation et l'illusion et sur quelques vérités immuables :

- le pouvoir caché est le plus influent et le plus efficace des pouvoirs car son action est difficilement perceptible et donc difficilement contrable



- l'ambition, la cupidité des gens sont les bases de leur servitude volontaire. La promesse illusoire de la réalisation de leurs désirs, de leur libido dominandi est la clé d'une manipulation totale.

Nous terminerons ce bref exposé en rappelant aux dirigeants que l'apparence, le paraître doit toujours être une de leur obligation et préoccupation principale. Ils se doivent de toujours être à l'affût, attentif à tous ce qui se passe autour d'eux. Ils doivent analyser toutes les situations, tous les comportements en permanence, ne jamais rien considérer pour acquis, être sure la défensive en permanence et prêt au combat. Ils doivent avoir de la minutie dans les détails car « rien de tout ce qui peut contribuer à vous faire triompher n'est petit ».